



Suomi.fi-palvelutietovaranto

Klinikka: Digituen kuvaaminen palveluna Palvelutietovarantoon (PTV)

21.3.2019

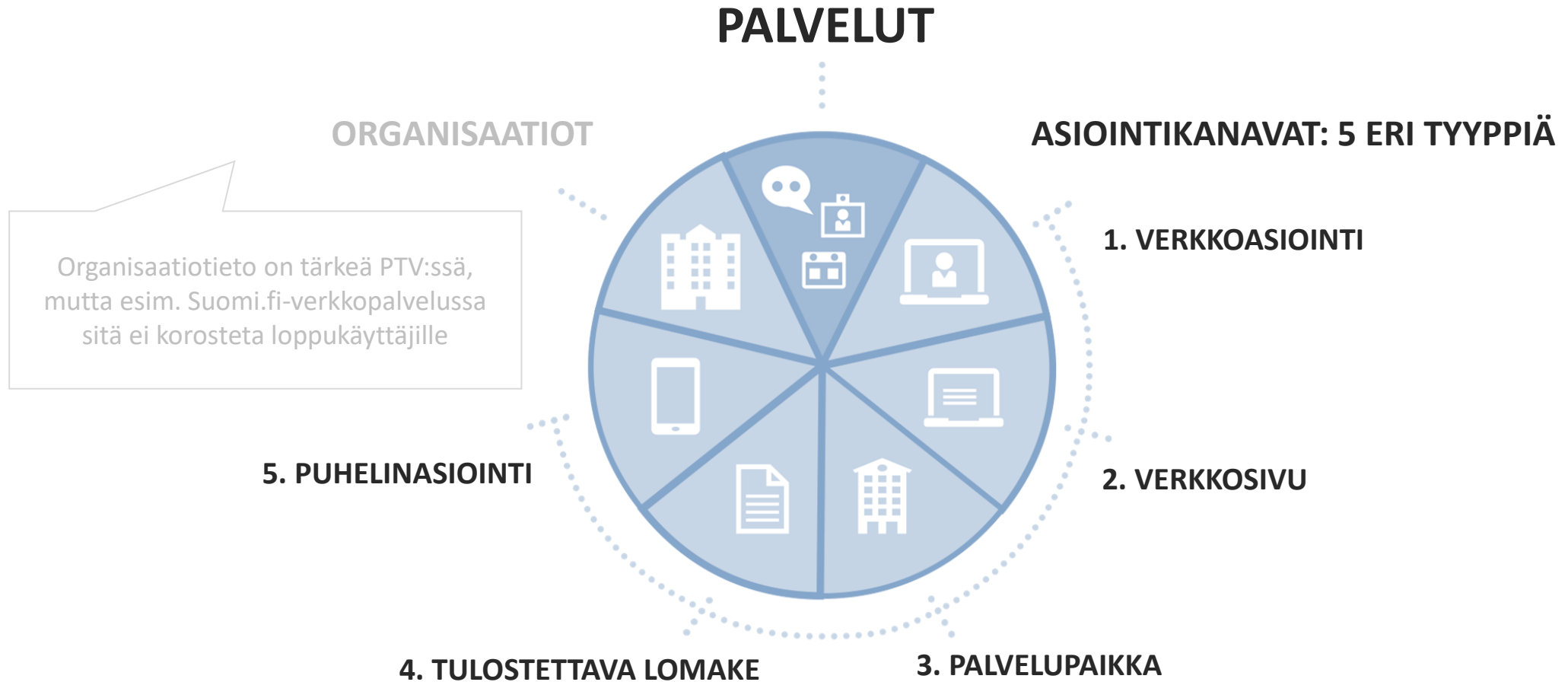


Käyttöönottoprosessi

- Jos haluat saada organisaatiosi tarjoaman Digituen näkymään esim. Suomi.fi-verkkopalvelussa, organisaatiosi on liityttävä Palvelutietovarantoon ja kuvattava Digituki palveluna
- Voit aloittaa heti
- Tutustu ensimmäisenä PTV-esittelymateriaaliin
 - Aloita sivulta [Käyttöönottoon valmistautuminen](#)
 - **Tutustu oikeasti materiaaliin, niin käyttöönotto on alusta lähtien helpompaa**
- Rekisteröi organisaatiosi PTV:n käyttäjäksi [Suomi.fi-palveluhallintasivuston](#) kautta
- Organisaatiollasi tulee olla vähintään kaksi pääkäyttäjää
- [Pääkäyttäjän vastuut](#)



Palvelutietovaranto rakentuu moduuleista, joita liitetään toisiinsa



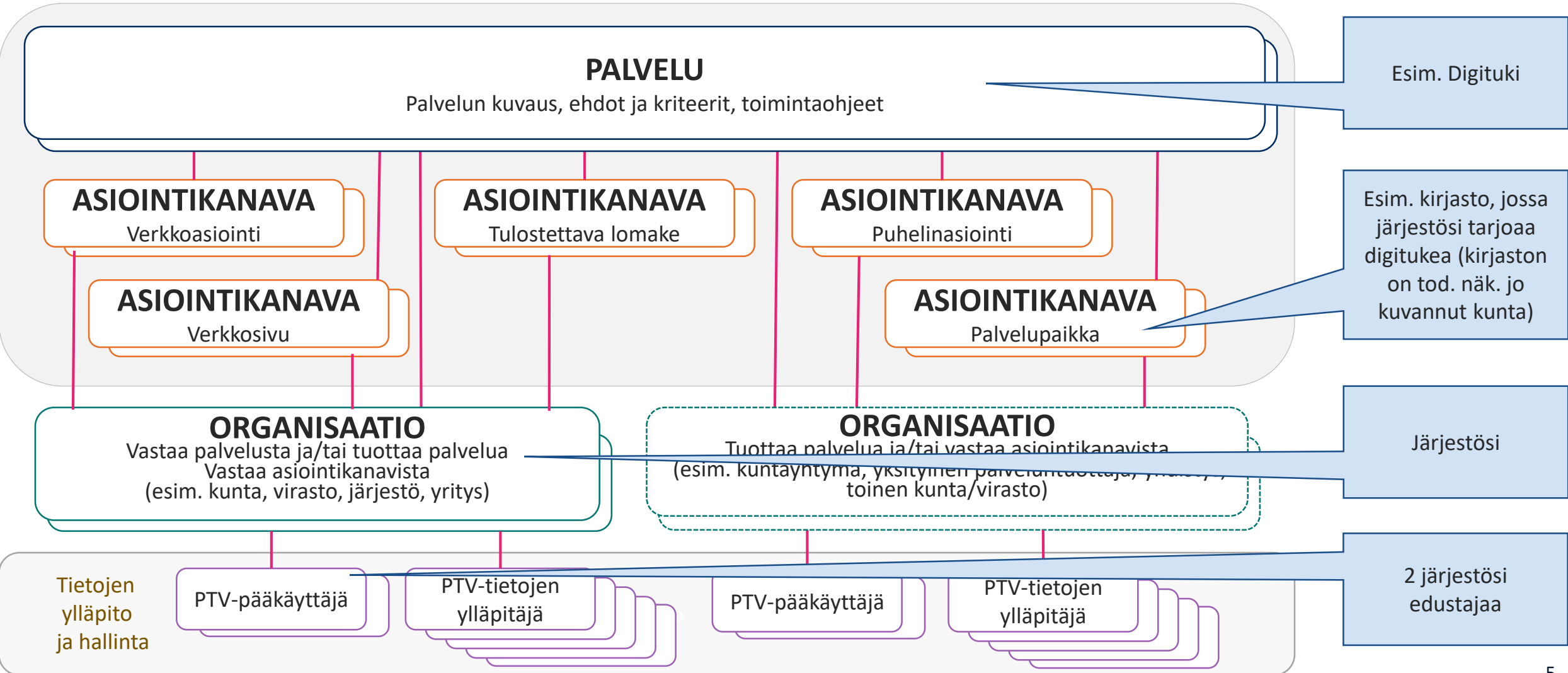


Miten Palvelutietovarannon sisällöt liittyvät toisiinsa

- Jokainen palvelu ja jokainen asiointikanava kuvataan vain kerran.
- Palveluihin liitetään tarvittavat asiointikanavat.
- Jokaisen asiointikanavan on liityttävä ainakin yhteen palveluun.
- Jokaiseen palveluun täytyy liittyä ainakin yksi asiointikanava.
- Voit hyödyntää muiden kuvaamia asiointikanavia ja liittää niitä omaan palveluusi.
- Organisaatiotieto luodaan PTV:hen liittymisen yhteydessä. Voit täydentää sitä.



Mitä Palvelutietovarannon sisällöillä tarkoitetaan





Mikä on palvelu

Palvelutietovarantoon ei kuvata organisaation tehtäviä tai prosesseja, vaan palvelut, joilla on asiakkaita.

- Tunnista palvelut asiakkaan näkökulmasta:
 - Mihin asioihin liittyen ihmiset voivat kanssamme asioida?
 - Mikä tarve asiakkaalla voi olla, jotta hän ottaa meihin yhteyttä?
 - Mitä asiakas voi meiltä saada?
- Voit ajatella palvelua myös tuotteena.
- Älä niputa kaikkea järjestön toimintaa tai tuotteita yhdeksi palveluksi.
- Palvelut voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia:
 - Digituki
 - Tapahtumatarjonta
 - Päihdeneuvonta
 - Järjestön ystävöiminta:
 - 1) ystävöiminta henkilölle joka haluaa ystävän --> Haluatko ystävän
 - 2) ystävöiminta sille, joka haluaa tarjoutua ystäväksi → Ryhdy ystäväksi / Mukaan ystävöimintaan.



Mitä ovat asiointikanavat

Asiakaskanavan kautta asiakas
saa palvelun käyttöönsä.

- Asiointikanavia ovat
 - verkkoasiointi, esim. sähköinen ilmoittautuminen
 - palvelupaikka eli fyysinen toimipiste
 - verkkosivut, joilla annetaan lisätietoja
 - puhelinasiointi, esim. auttava puhelin
 - tulostettavat lomakkeet.
- Palvelulla voi olla useita asiointikanavia.
- Kuvaa yksittäinen asiointikanava vain kerran ja kytke se haluamiisi palveluihin.
- Kerro kaikki asiointiin liittyvät yksityiskohdat kunkin asiointikanavan kuvauksessa, älä palvelun kuvauksessa.

Tarjolla Digituen pohjakuvaus

- Digituki on siis palvelu
- Asiointikanavia ovat kaikki ne tavat, joilla asiakas voi digitukea saada organisaatioltasi
 - Kirjasto? Verkkosivut? Ilmoittautumislomakkeet? Jne.
- Työtäsi on helpotettu tarjoamalla valmis pohjakuvaus, jota täydentämällä voit kuvata organisaatiosi tarjoaman Digituen
- [Ohje Digituki-palvelun kuvaamiseen](#)
- [Video: Näin kuvaat palvelun käyttämällä pohjakuvausta](#)



Esimerkkejä kuvatuista Digituki-palveluista

- Tähän mennessä [noin 30 digitukikuvausta](#), kuntia ja järjestöjä
 - Jo kuvatut digituen palvelut näkyvät Suomi.fi-verkkopalvelussa palveluina Digituki-sivulla
<https://www.suomi.fi/kansalaiselle/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjastot/opas/digitukea-asiointiin-ja-laitteiden-kayttoon/digituki>
- > Siirry palveluihin



Tilanne: kattojärjestö + paikallisjärjestö, palveluiden kuvaamisen työnjako

- Jos järjestö koostuu valtakunnallisesta kattojärjestöstä ja useista paikallisjärjestöistä, on näiden yhteisymmärryksessä valittava kahdesta vaihtoehdosta:
 - A. Kattojärjestö kuvaa palvelut ja paikallisjärjestöt kuvaavat asiointikanavat.**
 - Esim. Suomen Punainen Risti kuvaa palvelut valtakunnallisiksi ja paikallisjärjestöt ympäri maata kuvaavat palveluiden asiointikanavat alueellisella rajauksella.
 - B. Kukin paikallisjärjestö kuvaa itse palvelunsa ja asiointikanavansa. Paikallisjärjestö merkitsee palveluille alueellisen rajauksen.**
 - Esim. SPR:n eri paikallisjärjestöt ympäri maata kuvaavat kukin oman alueensa palvelut ja niiden asiointikanavat ja merkitsevät niille alueellisen rajauksen.
- Vaihtoehto A tarkoittaa, että Palvelutietovarannossa on valtakunnallisia palveluita, joilla on ympäri maata kymmeniä tai jopa satoja asiointikanavia, joilla on erilaisia aluerajauksia.
- Vaihtoehto B tarkoittaa, että Palvelutietovarannossa on useita samannimisiä palveluita, joiden alueellinen rajaus eroaa. Näillä palveluilla on paikalliset asiointikanavansa.
- **Jompikumpi vaihtoehto A tai B on valittava: sekoitusta ei sallita!**



Tarjolla oleva PTV-koulutus, -ohjeistus ja -tuki



Käyttäjien tueksi

- [PTV-foorumi](#)
 - Verkkofoorumi kaikille kiinnostuneille.
 - Tarkoitettu käyttäjien vertaisviestintään: keskustelkaa, vaihtakaa kokemuksia, jakakaa hyviä käytäntöjä, kysykää vinkkejä!
 - VRK tiedottaa foorumilla ajankohtaisista asioista.
 - Foorumi ei ole tarkoitettu yksittäisten virhetilanteiden selvittämiseen, vaan yksilöllistä tukea niihin tarjoaa edelleen ptv-tuki@vrk.fi.
- Käyttäjätuki osoitteessa ptv-tuki@vrk.fi
- [Ohjetiedostot ja ohjevideot](#)
- [Tukiartikkelit](#) → Rajaa Palvelutietovarantoon ja haluamaasi aiheeseen



Skype-koulutukset

- [Pidettyjen koulutusten koulutustallenteet ja koulutusmateriaalit](#)
- ti 26.3.2019 klo 9-11 PTV-koulutus sairaanhoitopiireille [Ilmoittaudu koulutukseen](#)
- ke 10.4.2019 klo 9-11 **PTV uusille käyttäjille** ja PTV-laadun keskeiset asiat [Ilmoittaudu koulutukseen](#)
- ke 15.5.2019 klo 9-10:30 Palvelutietovarannon ajankohtaiskoulutus [Ilmoittaudu koulutukseen](#)